



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора

А.В. Троицкий

«___» _____ 2023 г.

***ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО
МЕНЕДЖМЕНТА И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА***

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Профиль: Финансы и учет в цифровой экономике

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная

Королев
2023

Рабочая программа является составной частью основной профессиональной образовательной программы и проходит рецензирование со стороны работодателей в составе основной профессиональной образовательной программы. Рабочая программа актуализируется и корректируется ежегодно.

Автор: Скворцова О.В. Рабочая программа дисциплины: Деловые коммуникации – Королев МО: «Технологический университет», 2023 г.

Рецензент: к.с.н., доцент Лапшинова К.В.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по специальности 38.03.01 «Экономика» и Учебного плана, утвержденного Ученым советом Университета. Протокол № 9 от 11.04.2023 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Кирилина Т.Ю., д.с.н., профессор 			
Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания кафедры	№ 8 от 15.03.2023г.			

Рабочая программа согласована:

Руководитель ОПОП  В.В. Овсийчук, к.э.н., доцент

Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:

Год утверждения (переподтверждения)	2023	2024	2025	2026
Номер и дата протокола заседания УМС	Протокол № 5 от 11 апреля 2023 г			

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Целью учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

В процессе обучения студент приобретает и совершенствует следующие:

Универсальные компетенции:

- УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
- УК-5: способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.
- УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

Основными задачами дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
4. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

Показатель освоения компетенции отражают следующие индикаторы:

Трудовые действия:

УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;

УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с

членами команды;

оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;

УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

УК-5.И-1.-Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;

УК-5.И-2-Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;

УК-5.И-3.-Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

УК-11.1 Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма и коррупции, и формирования нетерпимого отношения к ним

УК-11.2. Планирует, организует и проводит мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение экстремизма, терроризма и коррупции в обществе

УК-11.3. Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к экстремизму, терроризму и коррупции

Необходимые умения:

УК-5.И-1.У-1-Умеет анализировать важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития;

УК-5.И-1.У-2-Умеет обосновывать актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

УК-5.И-2.У-1.-Умеет выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;

УК-5.И-3.У-1-Умеет создавать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

Необходимые знания:

УК-5.И-1.3-1-Знает методику анализа важнейших идеологических и ценностных систем, сформировавшихся в ходе исторического развития;

УК-5.И-1.3-2-Знает способы обоснования актуальности их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;

УК-5.И-2.3-1-Знает способы социального профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки бакалавров 38.03.01 «Экономика», профиль «Финансы и учет в цифровой экономике».

Дисциплина реализуется кафедрой гуманитарных и социальных дисциплин.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных в результате освоения дисциплины «Философия», «Введение в профессию».

Основные положения дисциплины должны быть использованы для изучения последующих дисциплин: «Иностранный язык (деловой)», для отдельных разделов дисциплины «Электронный бизнес», «Электронная коммерция», «Экономическая теория (микро-, макроэкономика и мировая экономика)», для прохождения практики, государственной итоговой аттестации и выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра.

3. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины для студентов очной формы составляет зачетных единицы, 108 часов.

Таблица 1

Очная форма обучения

Виды занятий	Всего часов	Семестр 2	Семестр 3	Семестр 4	Семестр 6
Общая трудоемкость	108	108			
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
Аудиторные занятия	32	32			
Лекции (Л)	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Самостоятельная работа	76	76			
Курсовые работы (проекты)	-	-			
Расчетно-графические работы	-	-			
Контрольная работа, домашнее задание	+	+			
Контроль аудиторной самостоятельной работы студентов	-	-			
Текущий контроль знаний (7 - 8, 15 - 16 недели)	Тест	Тест			
Вид итогового контроля	Зачет	Зачет			

Очно-Заочная форма обучения

Виды занятий	Всего часов	Год 2	Год 3	Год	Год
Общая трудоемкость	108	108			
Аудиторные занятия	24	24			
Лекции (Л)	8	8			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Лабораторные работы (ЛР)	-	-			
Самостоятельная работа	84	84			
Курсовые работы (проекты)	-	-			
Расчетно-графические работы	-	-			
Контрольная работа, домашнее задание	+	+			
Контроль аудиторной самостоятельной работы студентов	-	-			
Текущий контроль знаний (7 - 8, 15 - 16 недели)	-	-			
Вид итогового контроля	Зачет	Зачет			

4. Содержание дисциплины (модуля)

4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Очная форма обучения

Наименование темы	Лекции, час.	Лабораторные занятия, час.	Практические занятия, час.	Занятия в интерактивной форме, час.	Коды компетенций
Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	2	-	2	1	УК-11 УК-5 УК-3
Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	2	-	2	1	УК-11 УК-5 УК-3
Тема 3. Средства деловой коммуникации	4	-	4	4	УК-11 УК-5 УК-3

Тема 4. Устные деловые коммуникации	4	-	4	4	УК-1 УК-5 УК-3
Тема 5. Письменные деловые коммуникации	4	-	4	4	УК-1 УК-5 УК-3
Итого	16		16	14	

Очно-Заочная форма обучения

Наименование темы	Лекции, час.	Лабораторные занятия, час.	Практические занятия, час.	Занятия в интерактивной форме, час.	Коды компетенций
Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	1		2	-	УК-11 УК-5 УК-3
Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	1		2	1	УК-11 УК-5 УК-3
Тема 3. Средства деловой коммуникации	2		4	1	УК-11 УК-5 УК-3
Тема 4. Устные деловые коммуникации	2		4	-1	УК-11 УК-5 УК-3
Тема 5. Письменные деловые коммуникации	2		4	1	УК-1 УК-5 УК-3
Итого	8	-	16	4	

4.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Понятие коммуникации. Типы коммуникаций. Специфика и основные задачи Деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.

Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы
Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Тема 3. Средства деловой Коммуникации

Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

Тема 4. Устные деловые коммуникации

Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, неблагоприятных ситуациях). Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды.

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

«Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации» приведены в Приложении 2.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Структура фонда оценочных средств приведена в Приложении 1.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная:

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>

2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с.: + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047095>

3. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>

4. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений : [16+] / Б.Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 246 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575193>

Дополнительная литература:

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>

2. Профессиональная этика: практикум : [16+] / сост. Е.А. Терещенко, Л.М. Балакирева, В.М. Волкова, Т.В. Воротилина и др. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 92 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563340>

3. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987726>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронно-библиотечная система ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://www.biblioclub.ru>

2. Электронно-библиотечная система ЭБС ZNANIUM.COM <http://www.znanium.com>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) приведены в Приложении 2 к настоящей рабочей программе.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Перечень программного обеспечения: MSOffice, PowerPoint.

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины.

Ресурсы информационно-образовательной среды Университета:

Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Деловые коммуникации».

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия:

- аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран);
- комплект электронных презентаций / слайдов на темы:

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

Тема 3. Средства деловой Коммуникации

Тема 4. Устные деловые коммуникации

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

Практические занятия:

- Аудитория, оснащенная мультимедийными средствами (проектор, ноутбук), демонстрационными материалами (наглядными пособиями).

- рабочее место преподавателя, оснащенное ПК с доступом в глобальную сеть Интернет ;

- рабочие места студентов.

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине (модулю)**

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

«Деловые коммуникации»

(Приложение 1 к рабочей программе)

Специальность: 38.03.01 «Экономика»

Специализация: Финансы и учет в цифровой экономике

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная

Королев
2023

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части), обучающийся должен:		
			Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
1	2	3	5	6	7
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;</p> <p>Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p> <p>Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;</p> <p>Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p>		
2	УК-5	Способен анализировать и	Анализирует важнейшие	Умеет анализировать	Знает методику анализа важнейших

		<p>учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп; Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; Умеет обосновывать актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии Умеет выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп; Умеет создавать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>идеологических и ценностных систем, сформировавшихся в ходе исторического развития; Знает способы обоснования актуальности их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; Знает способы социального профессионального взаимодействия с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп; Знает способы обеспечения недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>
3	УК-11	<p>Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>	<p>Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики экстремизма, терроризма и коррупции, формирования нетерпимого отношения к ним. Планирует, организует и проводит мероприятия, обеспечивающие формирование</p>		

		гражданской позиции и предотвращения экстремизма, терроризма и коррупции в обществе Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к экстремизму, терроризму и коррупции		
--	--	---	--	--

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Инструменты, оценивающие сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерии оценки
УК-11 УК-5 УК-3	Доклад в форме презентаций	<p>А) полностью сформирована (компетенция освоена на высоком уровне) – 5 баллов</p> <p>Б) частично сформирована:</p> <ul style="list-style-type: none"> •компетенция освоена на продвинутом уровне – 4 балла; •компетенция освоена на базовом уровне – 3 балла; <p>В) не сформирована (компетенция не освоена) – 2 и менее баллов</p>	<p>Проводится устно с использованием мультимедийных систем, а также с использованием технических средств Время, отведенное на процедуру – 10-15 мин.</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Соответствие представленной презентации заявленной тематике (1 балл). 2.Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл). 3.Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл). 4.Качество самой представленной презентации (1 балл). 5.Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематике (1 балл). <p>Неявка – 0 баллов. Максимальная сумма баллов - 5 баллов. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Оценка проставляется в электронный журнал.</p>
УК-11	Контрольная работа	А) полностью	Проводится в письменной

УК-5 УК-3		сформирована (компетенция освоена на высоком уровне) – 5 баллов Б) частично сформирована: •компетенция освоена на продвинутом уровне – 4 балла; •компетенция освоена на базовом уровне – 3 балла; В) не сформирована (компетенция не освоена) – 2 и менее баллов	форме Критерии оценки: 1.Соответствие содержания контрольной работы заявленной тематике (1 балл). 2.Качество источников и их количество при подготовке работы (1 балл). 3.Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл). 4.Качество самой представленной работы (1 балл). 5.Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.
--------------	--	---	---

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Темы для докладов с презентацией

- 1 Коммуникация как основа деловых отношений.
- 2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
- 3 Коммуникативная культура современного специалиста.
- 4 Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
- 5 Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
- 10.Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
- 11.Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
12. Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 13.Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
- 14.Основные принципы письменных коммуникаций.
- 15.Языковое своеобразие деловой переписки.
- 16.Стратегии письменных деловых коммуникаций.
17. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

Тематика контрольных работ

1. Языковой имидж руководителя.
2. Язык и общество.
3. Коммуникация как искусство жить
4. Язык как инструмент культурных перемен.
5. Речевая агрессия и средства ее преодоления.
6. Вежливость как оценка статуса человека
7. Язык как инструмент социальной власти
8. Терапевтическая функция языка.
9. Язык и общество
10. Социальная детерминация языковых единиц различных уровней.
11. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации.
11. Звучность и выразительность, темп; высота; тембр; артикуляция речи.
12. Образность речи.
13. Средства и приемы усиления образности речи.
14. Выразительность речи.
15. Коммуникативный кодекс делового человека.
16. Речевой этикет в устном общении
17. Образ оратора.
18. Подготовка оратора к выступлению.
19. Восприятие оратора аудиторией
20. Особенности публичной речи.
21. Типология публичных выступлений
22. Этапы работы над публичным выступлением.
23. Коммуникативные качества речи в публичном выступлении
24. Диалог как один из основных видов устной речи. Типы собеседников.
25. Техника взаимодействия на собеседников
26. Полемические виды деловой коммуникации
27. Культура ведения дискуссии: цели, структура, роль ведущего, виды вопросов и ответов, приемы активизации.
28. Риторический аспект аргументации.
29. Структура деловой беседы.
30. Поведение коммуникантов в беседе.
31. Этикетные особенности профессиональной речи

Примеры тестовых заданий:

1 Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности,
- ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или

- несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

2 Перцептивной стороной общения является:

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3 Коммуникации – это _____ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

4 Приведите в соответствие.

Различают следующие основные функции делового общения:

- | | |
|---------------------------------|--|
| а) инструментальная функция | 1) раскрывает общение как средство объединения людей |
| б) интегративная функция | 2) функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д. |
| в) трансляционная функция | 3) регламентация поведения и деятельности |
| г) функция социального контроля | 4) характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия |
| | 5) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста |

5. Кейс-задание

Проанализируйте следующую ситуацию.

Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо. «Уважаемая г-жа Соколова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато. До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок. Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить: – в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ – когда планируется отгрузить товар – как

компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть. Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

- а) стремление сохранить партнера
- б) высказать негативные эмоции («выпустить пар»)
- в) разорвать отношения с партнером

6. Культура речи это.....

- а) эффективно используемый в речи языковой код искусственных языков
- б) знаковый код естественных языков
- в) искусство убеждать
- г) дисциплина, изучающая речевой процесс и средства речевого взаимодействия

7. Какое из утверждений верно?

- а) Речь подчинена языку
- б) Язык подчинён речи
- в) Язык и речь - тождественный понятия
- а) речь – индивидуальна; язык абсолютен
- б) речь-это устные диалоговые тексты; язык – письменные тексты
- в) речь реализуется в языковых знаковых системах

9. Деловое общение это...

- а) процесс, охватывающий любую профессиональную сферу деятельности
- б) умение вести диалог
- в) канал связи между людьми
- г) умение следовать принципу «уместности речи»
- д) Всё вышеперечисленное

10. Дата, «появления» Риторики?

- а) 1466 г н. э.
- б) 1 в н. э.
- в) 466 г до н. э.
- г) 1 в до н. э.
- д) нет правильного ответа

11. Естественные языки делятся на:

- а) устную и письменную словесность
- б) паралингвистику и лингвистику
- в) проксемику и хронимику
- г) все ответы верные

12. Автор «Логики», «Риторики», «Поэтики»

- а) Платон
- б) Цицерон
- в) Исократ
- г) Аристотель
- д) Сократ

13. Фердинанд де Соссюр –

- а) автор «Курса общей лингвистики»
- б) разграничил понятия язык и речь
- в) швейцарский лингвист
- г) Всё вышеперечисленное верно

14. Этос это –

- а) один из элементов эффективной речи
- б) уважение и доверие
- в) соответствует современной этике и психологии эмоций
- г) всё вышеперечисленное верно

15. Логос –

- а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышления
- б) коррелирует с категорией Аргументация
- в) основная риторическая категория
- г) всё вышеперечисленное

16. Пафос –

- а) определяется эмоциями оратора
- б) в современном деловом общении эта категория соответствует Психологии эмоций
- в) основная риторическая категория
- г) всё вышеперечисленное

17 Правильная речь выстраивается по схеме (проставьте правильную нумерацию):

- а) заключение
- б) изобретение аргументов
- в) опровержение
- г) вступление
- д) доказательство
- е) дискуссия

18. Диалогическая речь –

- а) состоит из взаимосвязанных реплик собеседников
- б) процесс трёхстороннего общения
- в) проявляется в письменных произведениях

19. Монологическая речь –

- а) имеет ярко выраженную направленность к слушателю
- б) предполагает ответную реакцию собеседника
- в) проявляется только в устных выступлениях

20. Полилог –

- а) разговор между несколькими лицами
- б) предполагает смену говорящих и слушающих
- в) не является противоположностью диалогической речи
- г) всё вышеперечисленное верно

21. Свойства письменной речи (отметить правильные варианты)

- а) способность к длительному хранению информации
- б) нормированность

в) структурированность

г) спонтанность

22. Основные признаки хорошей речи (отметить правильные варианты)

а) уместность

б) ясность

в) точность

г) краткость

23. Основные виды речевой деятельности

а) говорение

б) чтение

в) пение

г) письмо

д) слушание

24. Законы риторики диалога (отметить правильные варианты):

а) Закон сопротивления всему новому

б) Закон граничных условий изобретения

в) Закон диалогической социализации

г) Закон устранения вреда от речи

д) Закон единства анализа и синтеза

25. Речь, в отличие от языка, характеризуется не только словесными, но и невербальными атрибутами, среди которых:

а) паралингвистика

б) кинесика

в) орфография

г) хронемика

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Формой контроля знаний по дисциплине «**Деловые коммуникации**» являются две текущие аттестации в виде тестов и одна промежуточная аттестация в виде **зачета** в устной форме.

Неделя текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
--------------------------	-------------------------	---	--------------------------------	-------------------------	------------------------------	---

Согласно графику учебного процесса	Тестирование 1	УК-11 УК-5 УК-3	20 вопросов	Компьютерное тестирование; время, отведенное на процедуру – до 45 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка – 0 Удовлетворительно – от 51% правильных ответов. Хорошо – от 70% правильных ответов. Отлично – от 90% правильных ответов.
Согласно графику учебного процесса	Тестирование 2	УК-11 УК-5 УК-3	20 вопросов	Компьютерное тестирование; время, отведенное на процедуру – до 45 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка – 0 Удовлетворительно – от 51% правильных ответов. Хорошо – от 70% правильных ответов. Отлично – от 90% правильных ответов.
Согласно графику учебного процесса	Зачет	УК-11 УК-5 УК-3	1 вопрос	Зачет проводится в устной форме, путем ответа на вопросы. Время, отведенное на процедуру – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета	Критерии оценки: «Зачтено»: • знание основных понятий предмета; • умение использовать и применять полученные знания на практике; • работа на семинарских занятиях; • знание основных научных теорий, изучаемых предметов; • ответ на вопросы билета. «Не зачтено»: • демонстрирует частичные знания по темам дисциплин; • незнание основных понятий предмета; • неумение использовать и применять полученные знания на практике; • не работал на семинарских занятиях; • не отвечает на вопросы.

Типовые вопросы, выносимые на зачет:

Вопросы к зачету:

- 1 Коммуникация как основа деловых отношений.
- 2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
- 3 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.

- 4 Способы передачи и приема информации.
- 5 Факторы эффективной коммуникации.

- 6 Элементы и этапы коммуникационного процесса.
- 7 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
- 8 Использование эффектов восприятия в деловом общении.
- 9 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
- 10 Приемы устранения коммуникативных барьеров.
- 11 Вербальные средства делового общения.
- 12 Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
- 13 Приемы активного слушания в деловом общении.
- 14 Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
- 15 Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
- 16 Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
- 17 Правила и приемы эффективного телефонного общения.
- 18 Деловые переговоры: подготовка и проведение.
- 19 Формирование и совершенствование переговорного процесса.
- 20 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
- 21 Организация и проведение делового совещания.
- 22 Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
- 23 Презентация как форма деловой коммуникации.
- 24 Самопрезентация в деловых контактах.
- 25 Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
- 26 Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
- 27 Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
- 28 Основные требования к оформлению делового письма.
- 29 Основные виды официальных деловых писем.
- 30 Внутренние и внешние письменные коммуникации.
- 31 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
- 32 Управление организационными коммуникациями.
- 33 Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
- 34 Этические основы деловых коммуникаций.
- 35 Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
- 36 Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
- 37 Условия эффективного речевого воздействия.
- 38 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
- 39 Межкультурные различия в деловой коммуникации.
- 40 Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Итоговое начисление баллов по дисциплине осуществляется в соответствии с разработанной и внедренной балльно-рейтинговой системой контроля и оценивания уровня знаний и внеучебной созидательной активности обучающихся

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
(модуля)**

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Специальность: 38.03.01 «Экономика»

Специализация: Финансы и учет в цифровой экономике

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная

Королев
2023

1. Общие положения

Целью учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Основными **задачами** дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
2. Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
3. Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
4. Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

1. Деловое и бытовое общение.
2. Устная и письменная форма делового общения.
3. Иерархия и партнерство в деловом общении.
4. Основные характеристики делового общения.
5. Общие и частные требования к деловому общению.
6. Внутреннее и внешнее деловое общение

Продолжительность занятия: 2 часа/2

Практическое занятие 2. Официально-деловой стиль в стилистической системе русского языка.

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

1. Стилистическая дифференциация русского языка.

2. Свойства официально-делового стиля.
3. Разновидности официально-делового стиля.
4. Свойства научного стиля.
5. Особенности художественной речи.
6. Свойства публицистического стиля.
7. Особенности разговорной речи.
8. История российской деловой коммуникации.

Продолжительность занятия: 2 часа./2

Практическое занятие 3. Письменная и деловая коммуникация.

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

1. Делопроизводство и служебные документы.
2. Правила оформления служебных документов.
3. Композиция и реквизиты служебного документа.
4. Типология служебных документов.
5. Функции служебных документов и деловой этикет

Продолжительность занятия: 2 часа/2

Практическое занятие 4. Подготовка деловых документов

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: групповая дискуссия

1. Традиции и требования этикета при подготовке деловых документов.
2. Редактирование деловых документов.
3. Визирование деловых документов.
4. Утверждение и подписание служебных документов.
5. Основные виды служебных документов.
6. Личные документы.
7. Распорядительные и директивные документы.
8. Информативно-справочные документы.
9. Административно-организационные документы.
10. Деловые письма.

Продолжительность занятия: 2 часа./2

Практическое занятие 5. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: семинар

1. Коммуникативная манипуляция и постулаты успешной коммуникации.
2. Понятие о коммуникативных стратегиях и тактиках.
3. Стратегия убеждения.

4. Стратегия внушения.
5. Стратегии принуждения, дискредитации и обмана.
6. Тактика сопоставления.
7. Тактика косвенного воздействия.
8. Compliment как эффективный коммуникативный ход.
9. Критика как опасный коммуникативный ход.

Продолжительность занятия: 2 часа/2

Практическое занятие 6. Устная деловая монологическая коммуникация

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: семинар

1. Деловое красноречие в его соотношении с академическим, судебным, политическим, бытовым и богословским.

2. Подготовка к выступлению: определение темы, основного тезиса и стратегии.

3. Композиция выступления: начало и его виды, основная часть и виды аргументации, концовка и ее виды.

4. Способы фиксации и использования подготовленного выступления.

5. Имидж оратора.

6. Взаимодействие со слушателями.

7. Поведение в нестандартных ситуациях.

8. Приемы косвенного воздействия.

Продолжительность занятия: 2 часа/2

Практическое занятие 7. Устная деловая коммуникация. Полемика.

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: круглый стол

1. Полемика и ее виды.

2. Подготовка к полемике.

3. Основной тезис и виды аргументов.

4. Интеллектуальные уловки в споре.

5. Психологические уловки в споре.

6. Аргументы к слушателям.

7. Ведение спора в специальных условиях

Продолжительность занятия: 2 часа./2

Практическое занятие 8. Устная деловая коммуникация. Переговоры.

Вид практического занятия: смешанная форма ведения практического занятия.

Образовательные технологии: семинар

1. Переговоры как жанр деловой коммуникации.
2. Подготовка к переговорам.
3. Жесткий, мягкий и конструктивный стили переговоров.
4. Интеллектуальные уловки на переговорах.
5. Психологические уловки на переговорах.
6. Ведение переговоров в специальных условиях.
7. Методика анализа переговоров

Продолжительность занятия: 2 часа/2

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Не предусмотрено учебным планом

4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

№ п/п	Наименование блока (раздела) дисциплины	Виды СРС
1	Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	Темы для докладов с презентациями 1/«Что такое коммуникативная компетенция?» 2. Коммуникация как основа деловых отношений. 3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 4. Коммуникативная культура современного специалиста.
2	Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	Темы для докладов с презентациями 1. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление. 2. Стратегии устных деловых взаимодействий. 3. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
3	Тема 3. Средства деловой коммуникации	Темы для докладов с презентациями 1 Стили и виды слушания: сравнительный анализ. 2 Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации. 3 Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
4	Тема 4. Устные деловые коммуникации	Темы для докладов с презентациями 1. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления. 2. Управление неформальными коммуникациями в организации. 3. Языковое своеобразие деловой переписки.

5. Указания по проведению контрольных работ

Учебным планом данного курса для бакалавров предусмотрено написание контрольной работы, что является одним из условий успешного освоения ими основных положений данной дисциплины.

Задания в контрольной работе разрабатываются преподавателем кафедры «Гуманитарных и социальных дисциплин» МГОТУ.

Цель выполняемой работы: продемонстрировать знания и умения в области изучения дисциплины «**Деловые коммуникации**».

Основные **задачи** выполняемой работы:

1. Закрепление полученных ранее теоретических и практических знаний;
2. Выяснение подготовленности бакалавра к будущей практической работе.

Процесс написания контрольной работы делится на следующие этапы:

1. Определение установленной темы контрольной работы
2. Изучение литературы, относящейся к теме контрольной работы
3. Оформление контрольной работы
4. Представление ее на кафедру для регистрации
5. Защита контрольной работы

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующих разделов учебника, учебных пособий, конспектов лекций.

Требования к структуре.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

Контрольная работа излагается логически последовательно, грамотно, разборчиво.

Требования к содержанию (основной части).

1. Во введении обосновывается актуальность темы, определяется цель работы, задачи и методы исследования. При определении целей и задач исследования необходимо правильно их формулировать.

2. Приветствуется иллюстрация содержания работы таблицами, графическим материалом (рисунками, схемами и т.п.).

3. Необходимо давать ссылки на используемую литературу.

4. Заключение должно содержать сделанные автором работы выводы, итоги исследования.

Вслед за заключением идет список литературы, который должен быть составлен в соответствии с установленными требованиями. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах, и должны быть соответственно пронумерованы. Оформление библиографического списка осуществляется в соответствии с установленными нормами и правилами ГОСТ.

Требования к оформлению.

Объем контрольной работы должен составлять 10-15 страниц машинописного текста. Размер шрифта №14 (Times New Roman), полуторный интервал, стандартный лист формата А4. Поля: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм.

Порядок защиты контрольной работы:

Контрольная работа подлежит обязательной защите.

В установленной преподавателем срок магистрант должен сдать контрольную работу и быть готов ответить на вопросы и замечания.

Срок выполнения контрольной работы определяется кафедрой. Срок проверки контрольной работы – 3 дня с момента необходимой фиксированной даты сдачи.

Оценка работы производится по четырех бальной системе: «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО». После сдачи работы не возвращаются и хранятся в фонде кафедры.

Примерная тематика контрольных работ:

1. Языковой имидж руководителя.
2. Язык и общество.
3. Коммуникация как искусство жить
4. Язык как инструмент культурных перемен.
5. Речевая агрессия и средства ее преодоления.
6. Вежливость как оценка статуса человека
7. Язык как инструмент социальной власти
8. Терапевтическая функция языка.
9. Язык и общество
10. Социальная детерминация языковых единиц различных уровней.
11. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе деловой коммуникации.
11. Звучность и выразительность, темп; высота; тембр; артикуляция речи.
12. Образность речи.
13. Средства и приемы усиления образности речи.
14. Выразительность речи.
15. Коммуникативный кодекс делового человека.
16. Речевой этикет в устном общении
17. Образ оратора.
18. Подготовка оратора к выступлению.
19. Восприятие оратора аудиторией
20. Особенности публичной речи.
21. Типология публичных выступлений
22. Этапы работы над публичным выступлением.
23. Коммуникативные качества речи в публичном выступлении
24. Диалог как один из основных видов устной речи. Типы собеседников.
25. Техника взаимодействия на собеседников
26. Полемические виды деловой коммуникации

27. Культура ведения дискуссии: цели, структура, роль ведущего, виды вопросов и ответов, приемы активизации.
28. Риторический аспект аргументации.
- 29 Структура деловой беседы.
30. Поведение коммуникантов в беседе.
31. Этикетные особенности профессиональной речи

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы:

Основная:

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 383 с.: + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047095>
3. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-907262-63-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>
4. Яшин, Б.Л. Культура общения: теория и практика коммуникаций: учебное пособие для учащихся высших учебных заведений : [16+] / Б.Л. Яшин. – Изд. 2-е, стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 246 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575193>

Дополнительная литература:

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-100057-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147>
2. Профессиональная этика: практикум : [16+] / сост. Е.А. Терещенко, Л.М. Балакирева , В.М. Волкова, Т.В. Воротилина и др. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 92 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563340>
3. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва : ИД «ФОРУМ» :

ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). -
Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987726>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система ЭБС ZNANIUM.COM
<http://www.znanium.com>

8. Перечень информационных технологий

Перечень программного обеспечения: MSOffice (PowerPoint, Microsoft Excel), QDA Miner Lite, R-Studio.

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины.

Ресурсы информационно-образовательной среды Университета:

Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Деловые коммуникации».